

Số: 476/BC-UBND

Điện Biên Đông, ngày 15 tháng 10 năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử huyện Điện Biên Đông Quý III năm 2024

Thực hiện Quyết định số 459/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 của UBND tỉnh Điện Biên về việc ban hành Bộ chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử;

Trên cơ sở số liệu thống kê từ Hệ thống quản trị của cổng Dịch vụ công quốc gia, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh, Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của huyện; UBND huyện tổng hợp báo cáo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử huyện Điện Biên Đông Quý III năm 2024, cụ thể như sau:

1. Kết quả đánh giá, xếp loại:

UBND các xã, thị trấn: Thực hiện chấm điểm đánh giá 14/14 đơn vị, trong đó: 0 đơn vị xếp loại xuất sắc, 12 đơn vị xếp loại Tốt, 02 đơn vị xếp loại Khá.

(Chi tiết tại Phụ lục kèm theo).

2. Đánh giá chung:

2.1. Kết quả đạt được:

- Trong quý III, các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn huyện đã đẩy mạnh nâng cao hiệu quả việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC, đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông và thực hiện TTHC trên môi trường điện tử góp phần nâng cao chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Qua tổng hợp, 05 nhóm chỉ số đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của UBND các xã, thị trấn đa số đạt được kết quả cao, nhiều chỉ số đạt điểm tối đa và cao hơn so với các thời gian trước như: tiến độ, kết quả giải quyết, số hóa thành phần hồ sơ, mức độ hài lòng...

2.2. Tồn tại, hạn chế:

- UBND các xã, thị trấn chưa có Trang/cổng thông tin điện tử, nên chưa công khai, minh bạch các TTHC rộng rãi, kịp thời thuộc thẩm quyền giải quyết trên Trang/cổng thông tin điện tử.

- Một số Chỉ tiêu đạt điểm còn thấp cụ thể như sau:

+ Tỷ lệ tiến độ kết quả giải quyết của một số xã còn tồn tại hồ sơ quá hạn như: Háng Lìa 03 hồ sơ, Tìa Đình 02 hồ sơ, Chiềng Sơ 02 hồ sơ, Xa Dung 01 hồ sơ, Phì Nhừ 05 hồ sơ, Pu Nhi 01 hồ sơ, Nong U 01 hồ sơ, Pú Hồng 01 hồ sơ.

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC theo hình thức nộp hồ sơ trực tuyến: Pú Hồng 7/10 điểm, Phì Nhừ, Nong U 9,7/10 điểm.

+ Tỷ lệ hồ sơ thanh toán trực tuyến các xã đạt thấp, không có thanh toán trực tuyến như: Keo lôm, Na Son, Thị trấn, Nong U, Xa Dung, Mường Luân, Chiềng Sơ, Háng Lìa, Phình Giàng.

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC có số hoá kết quả giải quyết thấp: Phình Giàng đạt 40%.

+ Tỷ lệ hồ sơ TTHC thực hiện số hoá hồ sơ khi tiếp nhận ở một số đơn vị còn thấp như: Phình Giàng 63,33%, Pú Hồng đạt 68,1%, Tìa Đình 87,06%.

- Nguyên nhân:

+ Lãnh đạo UBND các xã chưa quan tâm sát sao tới công tác kiểm soát TTHC ở một số lĩnh vực, nhiệm vụ.

+ Một số cán bộ, công chức cấp xã được giao phụ trách bộ phận tiếp nhận và trả kết quả chưa nêu cao trách nhiệm khi thực thi nhiệm vụ, việc tiếp cận công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC trên môi trường điện tử còn hạn chế.

3. Kiến nghị, đề xuất:

Chủ tịch UBND các xã, thị trấn tiếp tục quan tâm chỉ đạo triển khai các nhiệm vụ, giải pháp khắc phục việc xử lý quá hạn hồ sơ; tổ chức hiệu quả việc thực hiện số hóa hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC nhằm tái sử dụng kết quả số hoá giải quyết TTHC giúp nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện TTHC trên môi trường điện tử.

- Đề nghị UBND cấp xã chủ động đầu tư Trang thông tin điện tử của xã theo Văn bản số 915/STTTT-TTCNTT&TT ngày 16/6/2023 của Sở Thông tin & Truyền thông về việc hỗ trợ xây dựng trang Thông tin điện tử cấp xã (15 triệu đồng/xã).

- Để khắc phục những hạn chế trong thời gian tới về công tác kiểm soát TTHC, đề nghị Chủ tịch UBND các xã, thị trấn cần phải thực hiện một số nội dung sau:

+ Tăng cường trách nhiệm người đứng đầu trong công tác cải cách TTHC. Trong đó, tập trung vào trách nhiệm công khai TTHC, giải quyết TTHC cho người dân và tổ chức việc xử lý phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức về TTHC.

+ Kiểm tra hoạt động kiểm soát TTHC, tập trung kiểm tra việc công khai và giải quyết TTHC tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của đơn vị mình; việc tuân thủ quy định về cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong tiếp nhận và giải quyết TTHC.

+ Giao công chức chuyên môn phụ trách giải quyết TTHC cấp xã thường xuyên liên hệ với bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện để được hướng dẫn kịp thời nhất là công tác giải quyết TTHC trên môi trường điện tử.

Trên đây là Báo cáo kết quả đánh giá chất lượng phục vụ người dân, doanh nghiệp trong thực hiện thủ tục hành chính, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử của huyện Điện Biên Đông Quý III năm 2024./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả huyện;
- Văn phòng HĐND-UBND huyện;
- Trung tâm VH-TT-TH huyện;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Vũ Ngọc Hoàn

PHỤ LỤC
KẾT QUẢ ĐÁNH GIÁ, XẾP LOẠI CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI DÂN, DOANH NGHIỆP TRONG
GIẢI QUYẾT TTHC, DVC THEO THỜI GIAN THỰC HIỆN TRÊN MÔI TRƯỜNG ĐIỆN TỬ
HUYỆN ĐIỆN BIÊN ĐÔNG QUÝ III NĂM 2024

(Kèm theo Báo cáo số: 476/BC-UBND ngày 15 tháng 10 năm 2024 của UBND huyện Điện Biên Đông)

STT	TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ	ĐIỂM CÁC CHỈ SỐ											ĐIỂM ĐẠT ĐƯỢC	TỔNG ĐIỂM QUY ĐỔI	XẾP LOẠI
		Nhóm công khai, minh bạch			Tiến độ, KQ giải quyết (30đ)	Nhóm cung cấp DVTT		Nhóm số hóa hồ sơ		Nhóm mức độ hài lòng					
		Chỉ số 1(5đ)	Chỉ số 2(5đ)	Chỉ số 3(10đ)		Chỉ số 1(10đ)	Chỉ số 2(10đ)	Chỉ số 1(5đ)	Chỉ số 2(10đ)	Chỉ số 1(5đ)	Chỉ số 2(5đ)	Chỉ số 3(5đ)			
(1)	(2)	(3)	(4)	(3)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
I	UBND CÁC XÃ, THỊ TRẤN														
1	Pu Nhi	-	0	10	30	9,9	2,4	5	9,7	5	5	5	81,8	86,11	Tốt
2	Luân Giới	-	0	10	30	10	1,2	5	9,0	5	5	5	80,2	84,37	Tốt
3	Tìa Đình	-	0	10	29,3	8,8	3,3	5	8,7	5	5	5	80,0	84,24	Tốt
4	Keo Lôm	-	0	10	30	10	0,0	5	9,8	5	5	5	79,7	83,93	Tốt
5	Na Sơn	-	0	10	30	9,9	0,0	5	9,9	5	5	5	79,7	83,85	Tốt
6	Thị trấn	-	0	10	30	10	0	5	9,7	5	5	5	79,7	83,85	Tốt
7	Nong U	-	0	10	29	9,7	0,0	5	9,7	5	5	5	78,7	82,81	Tốt
8	Xa Dung	-	0	10	29,7	10	0	5	8,9	5	5	5	78,5	82,60	Tốt
9	Mường Luân	-	0	10	30	10	0,0	5	8,9	5	5	5	78,4	82,55	Tốt
10	Phì Nhừ	-	0	10	28,8	9,7	1,1	5	8,9	5	5	5	78,4	82,49	Tốt
11	Chiềng Sơ	-	0	10	29,4	9,9	0,0	5	9,2	5	5	5	78,3	82,38	Tốt
12	Háng Lìa	-	0	10	29	10	0,0	5	9,0	5	5	5	77,6	81,72	Tốt
13	Pú Hồng	-	0	10	30	7,0	2,1	5	6,8	5	5	5	75,5	79,49	Khá
14	Phình Giàng	-	0	10	30	10	0,0	2	6,3	5	5	5	73,3	77,19	Khá